



PLAN FORMATIVO	CAJERO (A)
CÓDIGO PLAN FORMATIVO	PF0792
SECTOR	COMERCIO
SUB SECTOR	SUPERMERCADOS
AREA	COMERCIO
SUB AREA	VENTAS
ESPECIALIDAD	MANEJO DE CAJAS
PERFILES ASOCIADOS	CAJERO(A)
NIVEL CUALIFICACION	NIVEL 2
MODALIDAD PRESENCIAL / NO PRESENCIAL (ONLINE)	BLENDED LEARNING, NO TODOS LOS MÓDULOS SON ADAPTABLES A MODALIDAD ONLINE.
DESCRIPCIÓN DE LA OCUPACIÓN Y CAMPO LABORAL ASOCIADO	EL CAJERO ES EL ENCARGADO DE REALIZAR EL COBRO DE LOS PRODUCTOS AL CLIENTE, EN ESTE SENTIDO, PUEDE DESEMPEÑARSE EN DIFERENTES ÁREAS, TALES COMO: GRANDES TIENDAS, SUPERMERCADOS, LOCALES DE COMIDA RÁPIDA, CASINOS, SERVICIOS, ETC., PUDIENDO PARTICIPAR EN ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA ATENCIÓN A CLIENTES Y LA RECEPCIÓN Y MANEJO DE DINERO.
VERSIÓN N°	4
N° RESOLUCIÓN	2294
FECHA DE RESOLUCIÓN	SIN INFORMACION

REQUISITOS OTEC	SIN REQUISITOS ESPECIALES
INSTRUMENTO HABILITANTE	SIN INSTRUMENTO HABILITANTE.



PARTICIPANTE	
REQUISITOS DE INGRESO AL PLAN FORMATIVO	EDUCACIÓN BÁSICA COMPLETA
COMPETENCIA DEL PLAN FORMATIVO	EJECUTAR EL PROCESO DE ASISTENCIA A CLIENTE Y DE COBRO EN ÁREA DE CAJA DE SUPERMERCADOS DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DE MANEJO DE CAJAS, PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES, PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD Y SANITARIOS ESTABLECIDOS PARA EL SECTOR.



sence

NÚMERO DE MÓDULOS	NOMBRE DEL MÓDULO	HORAS DE DURACIÓN
Módulo N°1	PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS EN SUPERMERCADOS	24,00
Módulo N°2	ATENCIÓN A CLIENTES EN EL ÁREA DE CAJAS DE SUPERMERCADOS	32,00
Módulo N°3	OPERACIÓN DE CAJA REGISTRADORA Y OTROS SISTEMAS DE PAGO EN SUPERMERCADOS	64,00
TOTAL DE HORAS		120,00



sence

MÓDULO FORMATIVO N° 1		
Nombre	PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS EN SUPERMERCADOS	
N° de horas asociadas al módulo	24,00	
Código Módulo	MB00083	
Perfil ChileValora asociado al módulo	SEGÚN EL CONSIGNADO EN EL PLAN.	
UCL(s) ChileValora relacionada(s)	CUMPLIR CON PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS EN EL LUGAR DE TRABAJO DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMAS DE SEGURIDAD ASOCIADAS. / U-4711-5223-007-V01.	
Requisitos de ingreso	DE ACUERDO CON LOS REQUISITOS DE INGRESO AL PLAN FORMATIVO.	
Competencia del módulo	APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD Y DE EMERGENCIAS EN EL LUGAR DE TRABAJO DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS, LAS BUENAS PRÁCTICAS DEL SECTOR Y LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE.	
Modalidad	BLENDED LEARNING, NO TODOS LOS MÓDULOS SON ADAPTABLES A MODALIDAD ONLINE.	
Nivel Cualificación	Sin Información	
Adaptabilidad a modalidad no presencial	ESTE MÓDULO PUEDE SER ADAPTADO POR EL EJECUTOR PARA DESARROLLO ONLINE.	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. APLICAR PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS ESTABLECIDOS EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS EN EL PUESTO DE TRABAJO.	1.1 DESCRIBE LA IMPORTANCIA DEL CONCEPTO DE SEGURIDAD SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y BUENAS PRÁCTICAS UTILIZADAS POR EL SECTOR. 1.2 IDENTIFICA CONDICIONES Y ACCIONES INSEGURAS PRESENTE EN EL TRABAJO DE ACUERDO A PROTOCOLOS DE SEGURIDAD ESTABLECIDOS Y BUENAS PRÁCTICAS DEL SECTOR. 1.3 APLICA REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD EN EL PUESTO DE TRABAJO, DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS Y BUENAS PRÁCTICAS UTILIZADAS POR EL SECTOR. 1.4 APLICA TÉCNICAS DE AUTOCUIDADO Y DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN SUPERMERCADOS DE ACUERDO A BUENAS PRÁCTICAS DE SEGURIDAD ESTABLECIDAS Y PROCEDIMIENTOS GENERALMENTE UTILIZADOS POR EL SECTOR.	1. PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS DE SEGURIDAD EN: IMPLICANCIAS DEL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS DE SEGURIDAD EN EL PUESTO DE TRABAJO. INTEGRACIÓN DE REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD Y COBERTURA RESPECTIVA. ASPECTOS DE SALUD, SEGURIDAD Y PELIGROS ASOCIADOS AL PUESTO DE TRABAJO. RECONOCIMIENTO Y APLICACIÓN DE ACCIONES SEGURAS E INSEGURAS EN EL PUESTO DE TRABAJO. MARCO LEGAL DE RIESGOS EN SUPERMERCADOS. PROTOCOLOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN EL PUESTO DE TRABAJO. IMPORTANCIA Y USO DE HERRAMIENTAS DE TRABAJO ERGONÓMICAS Y DE SEGURIDAD. TÉCNICAS DE AUTOCUIDADO (ROTACIÓN, PAUSAS ACTIVAS, ETC.).
2. APLICAR PROTOCOLOS DE EMERGENCIA DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL SECTOR.	2.1 IDENTIFICA SITUACIONES DE EMERGENCIA EN SUPERMERCADOS DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL SECTOR. 2.2 APLICA PROTOCOLOS DE ACCIÓN EN	2. PROTOCOLOS DE EMERGENCIA: PROCEDIMIENTOS TEÓRICOS Y CONDUCTUALES BÁSICOS DE ACTUACIÓN ANTE EMERGENCIAS. PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN FRENTE A

	<p>SITUACIONES DE EMERGENCIA Y ACCIDENTES DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS DEL SECTOR.</p> <p>2.3 APLICA TÉCNICAS DE PRIMEROS AUXILIOS BÁSICOS EN SITUACIONES DE EMERGENCIA DE ACUERDO A BUENAS PRÁCTICAS DE SEGURIDAD ESTABLECIDAS Y PROCEDIMIENTOS GENERALMENTE UTILIZADOS POR EL SECTOR.</p> <p>2.4 APLICA PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD EN BASE A ESTRUCTURA DEL LUGAR DE TRABAJO DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL SECTOR.</p>	<p>SITUACIONES DE EMERGENCIA COMO POR EJEMPLO, SISMOS DE MEDIANA Y GRAN MAGNITUD, OSCURIDAD REPENTINA EN BASE A APAGONES, ROBOS, ETC. PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD ASOCIADAS AL DESPEJE DE LAS VÍAS DE EMERGENCIA. PROCESOS DE ACCIÓN EN CASO DE ACCIDENTES DE CLIENTES. PRIMEROS AUXILIOS BÁSICOS. ORIENTACIÓN A TERCEROS RESPECTO A PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD INVOLUCRADOS FRENTE A UNA EMERGENCIA.</p>
PERFIL DEL FACILITADOR		
Opción 1	Opción 2	Opción 3
<p>FORMACIÓN ACADÉMICA COMO PROFESIONAL DEL ÁREA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS, CON TÍTULO.</p> <p>EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS EN SUPERMERCADOS, DE MÍNIMO TRES AÑOS, DEMOSTRABLE.</p> <p>EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.</p>	<p>FORMACIÓN ACADÉMICA COMO TÉCNICO DE NIVEL SUPERIOR DEL ÁREA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS O SIMILAR, CON TÍTULO.</p> <p>EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS EN SUPERMERCADOS, DE MÍNIMO TRES AÑOS, DEMOSTRABLE.</p> <p>EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.</p>	<p>EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS EN SUPERMERCADOS, DE MÍNIMO SEIS AÑOS, DEMOSTRABLE.</p> <p>EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.</p>
RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO		
Infraestructura	Equipos y herramientas	Materiales e insumos
<p>SALA QUE CUENTE CON AL MENOS 1,5 MTS.2 POR PARTICIPANTE. DEBE CONTAR CON: PUESTOS DE TRABAJO INDIVIDUALES QUE CONSIDERE SILLA UNIVERSITARIA O PUPITRE Y SILLA. ESCRITORIO Y SILLA PARA EL FACILITADOR. ILUMINACIÓN ADECUADA PARA LA SALA DE CLASES. SISTEMA DE CALEFACCIÓN Y VENTILACIÓN.</p> <p>SALA MULTIUSO, ACONDICIONADA PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES PRÁCTICAS, CONTEMPLANDO LAS NORMAS DE SEGURIDAD APROPIADAS PARA CADA ACTIVIDAD.</p>	<p>PROYECTOR MULTIMEDIA.</p> <p>NOTEBOOK O PC, PARA USO DEL FACILITADOR.</p> <p>TELÓN.</p> <p>PIZARRA.</p> <p>FILMADORA Y/O CÁMARA FOTOGRÁFICA PARA REGISTRAR ACTIVIDADES REALIZADAS POR LOS PARTICIPANTES.</p>	<p>SET DE OFICINA, UNO POR PARTICIPANTE, COMPUESTO POR: CARPETA O ARCHIVADOR. CUADERNO O CROQUERA. LÁPIZ PASTA. LÁPIZ GRAFITO. GOMA DE BORRAR. LIQUIDO CORRECTOR. REGLA.</p> <p>PLUMÓN DE PIZARRA.</p> <p>LIBRO DE CLASES.</p> <p>MATERIAL AUDIOVISUAL EXPLICATIVO.</p>

<p>SERVICIOS HIGIÉNICOS SEPARADOS PARA HOMBRES Y MUJERES PARA CLASES EN AULA Y PRÁCTICAS.</p> <p>SEÑALÉTICA DE SEGURIDAD EN RECINTOS PARA LAS CLASES EN AULA Y PARA LAS PRÁCTICAS.</p>		<p>EJEMPLOS AUDIOVISUALES DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL.</p> <p>MANUAL DE HIGIENE EN EL PUESTO DE TRABAJO.</p> <p>MANUAL DE SEGURIDAD EN EL PUESTO DE TRABAJO.</p> <p>MANUAL DE AUTOCUIDADOS EN EL PUESTO DE TRABAJO.</p> <p>EJEMPLOS DE MANEJO DE CONFLICTOS.</p> <p>MATERIAL RELACIONADO CON PRIMEROS AUXILIOS, TALES COMO BOTIQUÍN, MANIQUÍ, ENTRE OTROS.</p>
--	--	--



sence

MÓDULO FORMATIVO N° 2		
Nombre	ATENCIÓN A CLIENTES EN EL ÁREA DE CAJAS DE SUPERMERCADOS	
N° de horas asociadas al módulo	32,00	
Código Módulo	MA02099	
Perfil ChileValora asociado al módulo	CAJERO(A) / P-4711-5230-001-V02.	
UCL(s) ChileValora relacionada(s)	ATENDER CLIENTES, DE ACUERDO A PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y NORMATIVAS ESTABLECIDAS. / U-4711-5222-004-V02.	
Requisitos de ingreso	EDUCACIÓN BÁSICA COMPLETA.	
Competencia del módulo	REALIZAR EL PROCESO DE ATENCIÓN A CLIENTES DE ACUERDO A PROTOCOLOS DE ATENCIÓN, PROCEDIMIENTOS DEFINIDOS, Y NORMATIVA LEGAL VIGENTE ASOCIADA.	
Modalidad	Sin Información	
Nivel Cualificación	Nivel 2	
Adaptabilidad a modalidad no presencial	ESTE MÓDULO PUEDE SER ADAPTADO POR EL EJECUTOR PARA DESARROLLO ONLINE.	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. REALIZAR LA IDENTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CLIENTES DE ACUERDO A TÉCNICAS DE ASISTENCIA Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES DEL SECTOR.	1.1 DETALLA TIPOS DE CLIENTES DE ACUERDO A TIPOS DE CLIENTES Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS ESTABLECIDOS. 1.2 IDENTIFICA CONCEPTO E IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO A LINEAMIENTOS DEL SECTOR, CRITERIOS TÉCNICOS Y CARACTERÍSTICAS DEL NEGOCIO. 1.3 DESCRIBE EL MÉTODO DE IDENTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS SEGÚN NECESIDADES PLANTEADAS Y TÉCNICAS ASOCIADAS. 1.4 APLICA TÉCNICAS DE IDENTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CLIENTES DE ACUERDO A PROTOCOLOS DE ATENCIÓN, TÉCNICAS DE ASISTENCIA Y NORMATIVA LEGAL VIGENTE ASOCIADA.	1. TÉCNICAS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES: CLIENTES: CONCEPTO DE CLIENTE. TIPOS DE CLIENTES DE SUPERMERCADOS; REQUERIMIENTOS FRECUENTES DE CLIENTES EN SECCIÓN DE CAJAS; NECESIDADES DE LOS CLIENTES EN SUPERMERCADOS. CONCEPTO E IMPORTANCIA DE ATENCIÓN A CLIENTES: CONCEPTO DE ATENCIÓN A CLIENTES; POLÍTICAS DE ATENCIÓN A CLIENTES; IMPORTANCIA DE ATENCIÓN A CLIENTES EN SUPERMERCADOS. MÉTODO DE IDENTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS. TÉCNICAS DE IDENTIFICACIÓN DE INFORMACIÓN DE CLIENTES: ESCUCHA ACTIVA; PREGUNTAS A CLIENTES Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA; PASOS DE IDENTIFICACIÓN DE INFORMACIÓN CON CLIENTES; CONSEJOS Y TIPS PARA IDENTIFICAR REQUERIMIENTOS DE CLIENTES.
2. APLICAR TÉCNICAS DE ASISTENCIA A CLIENTES EN TEMAS DE CARACTERÍSTICAS, PRECIOS Y PROMOCIONES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN NORMA TÉCNICA Y PROTOCOLOS DE	2.1 IDENTIFICA CARACTERÍSTICAS GENERALES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS COMERCIALIZADOS EN LA LÍNEA DE CAJAS DE SUPERMERCADOS DE ACUERDO A NORMATIVA TÉCNICA DEL SECTOR.	2. CARACTERÍSTICAS, PRECIOS Y PROMOCIONES DE PRODUCTOS: CARACTERÍSTICAS Y CLASIFICACIÓN DE PRODUCTOS EN EL SECTOR DE CAJAS. TIPOS Y

ATENCIÓN A CLIENTES, UTILIZADA EN EL SECTOR.	<p>2.2 IDENTIFICA PRECIOS Y PROMOCIONES DE PRODUCTOS EN EL ÁREA DE CAJAS DE ACUERDO A CLASIFICACIÓN DE PRODUCTOS Y NORMATIVAS DE PRECIOS QUE RIGEN AL SECTOR.</p> <p>2.3 INFORMA CARACTERÍSTICAS Y PRECIOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN SUPERMERCADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN DE PRODUCTOS, TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES.</p> <p>2.4 APLICA PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA A CONSUMIDOR SOBRE PROMOCIONES EN PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A CLIENTES, TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y NORMATIVA DE PRECIOS.</p>	<p>CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS EN EL SECTOR DE CAJAS EN SUPERMERCADOS. NORMATIVA Y POLÍTICAS DE PRECIOS Y PROMOCIONES DE PRODUCTOS EN SUPERMERCADOS. PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN DE PRECIOS Y PRODUCTOS A CLIENTE: SPEECH DE ENTREGA DE INFORMACIÓN; PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES. PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA A CLIENTES EN PROMOCIONES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS: SPEECH SOBRE VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE PRODUCTOS; TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA Y VENTAS; NORMATIVA COMERCIAL RELACIONADA CON PRECIOS Y PROMOCIONES.</p>
3. APLICAR PROCEDIMIENTOS DE SOLUCIÓN DE REQUERIMIENTOS Y QUEJAS A CLIENTES DE ACUERDO A NECESIDADES DEL CLIENTE, MANEJO DEL SISTEMA DE COBRO Y NORMATIVA LEGAL VIGENTE.	<p>3.1 IDENTIFICA PRINCIPALES QUEJAS Y PROBLEMAS DE CLIENTES DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A CLIENTES.</p> <p>3.2 DESCRIBE TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE REQUERIMIENTOS Y QUEJAS DE CLIENTES DE ACUERDO A NORMATIVA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN A CLIENTES.</p> <p>3.3 DESCRIBE LAS ETAPAS DE PROCEDIMIENTO, DE DERIVACIÓN, DE REQUERIMIENTOS, DE ACUERDO A PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y ADMINISTRATIVOS ESTABLECIDOS.</p> <p>3.4 APLICA TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS SEGÚN NORMATIVA TÉCNICA Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE CLIENTES.</p> <p>3.5 APLICA TÉCNICAS DE SEGURIDAD Y AUTOCUIDADO EN RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y CONFLICTOS DE ACUERDO A NORMATIVA TÉCNICA Y DE SEGURIDAD DEL SECTOR.</p>	<p>3. PRINCIPALES QUEJAS Y PROBLEMAS CON CLIENTES EN SECTOR DE CAJA DE SUPERMERCADOS: PROTOCOLOS PARA RECIBIR RECLAMOS Y QUEJAS DE CLIENTES. PROCEDIMIENTO DE DERIVACIÓN DE SITUACIONES COMPLEJAS DE ATENCIÓN A CLIENTES. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS. PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD Y AUTOCUIDADO EN ATENCIÓN A CLIENTES.</p>
PERFIL DEL FACILITADOR		
Opción 1	Opción 2	Opción 3
<p>FORMACIÓN ACADÉMICA COMO PROFESIONAL DEL ÁREA DE COMERCIO O CONTABILIDAD, CON TÍTULO.</p> <p>EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE SUPERMERCADOS, DE MÍNIMO TRES AÑOS, DEMOSTRABLE.</p>	<p>FORMACIÓN ACADÉMICA COMO TÉCNICO DE NIVEL SUPERIOR DEL ÁREA DE COMERCIO O CONTABILIDAD, CON TÍTULO.</p> <p>EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE SUPERMERCADOS, DE MÍNIMO TRES AÑOS, DEMOSTRABLE.</p>	<p>EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE SUPERMERCADOS, DE MÍNIMO SEIS AÑOS, DEMOSTRABLE.</p> <p>EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS,</p>

EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.	EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.	DEMOSTRABLE.
RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO		
Infraestructura	Equipos y herramientas	Materiales e insumos
<p>SALAS DE CLASE QUE CUENTE CON 1,5 MTS2 POR PARTICIPANTE, IMPLEMENTADA CON: PUESTOS DE TRABAJO INDIVIDUALES QUE CONSIDERE MESA Y SILLA O SILLA UNIVERSITARIA. ESCRITORIO Y SILLA PARA EL FACILITADOR. CONEXIONES PARA UTILIZAR MEDIOS DIDÁCTICOS TALES COMO DATA Y SALIDA A INTERNET. SISTEMA DE VENTILACIÓN ADECUADA.</p> <p>SERVICIOS HIGIÉNICOS SEPARADOS PARA HOMBRES Y MUJERES, CON CAPACIDAD SUFICIENTE PARA LA CANTIDAD DE PERSONAS QUE SE ATIENDE EN FORMA SIMULTÁNEA.</p>	<p>PROYECTOR MULTIMEDIA.</p> <p>NOTEBOOK O DESKTOP, PARA USO DEL FACILITADOR.</p> <p>TELÓN.</p> <p>PIZARRA.</p> <p>FILMADORA O CÁMARA FOTOGRÁFICA PARA EL REGISTRO DE LAS ACTIVIDADES.</p> <p>CAJA REGISTRADORA O EQUIPO QUE SIMULE SU FUNCIONAMIENTO POR CADA 5 PARTICIPANTES.</p>	<p>SET DE OFICINA, UNO POR PARTICIPANTE, COMPUESTO POR: CARPETA O ARCHIVADOR. CUADERNO O CROQUERA. LÁPIZ PASTA. LÁPIZ GRAFITO. GOMA DE BORRAR. LIQUIDO CORRECTOR. REGLA.</p> <p>PLUMONES PARA PIZARRÓN.</p> <p>LISTA DE PARTICIPANTES.</p> <p>CARPETA DE REGISTRO DE EVIDENCIAS PARA EL FACILITADOR.</p> <p>MANUAL PARA EL PARTICIPANTE QUE CONTEMPLA LOS CONTENIDOS DEL PLAN FORMATIVO.</p> <p>MATERIAL DE APOYO (VIDEOS EXPLICATIVOS, ETC.).</p> <p>MANUAL DE ATENCIÓN A CLIENTES.</p> <p>PAUTAS DE COTEJO.</p> <p>PAUTAS DE EVALUACIÓN.</p> <p>GUÍA DE ACTIVIDADES IMPRESA PARA CADA PARTICIPANTE.</p>

MÓDULO FORMATIVO N° 3		
Nombre	OPERACIÓN DE CAJA REGISTRADORA Y OTROS SISTEMAS DE PAGO EN SUPERMERCADOS	
N° de horas asociadas al módulo	64,00	
Código Módulo	MA02100	
Perfil ChileValora asociado al módulo	CAJERO(A) / P-4711-5230-001-V02.	
UCL(s) ChileValora relacionada(s)	REALIZAR SERVICIOS DE CAJA, DE ACUERDO A PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVAS ESTABLECIDAS EN EL SECTOR. / U-4711-5230-004-V02.	
Requisitos de ingreso	EDUCACIÓN BÁSICA COMPLETA.	
Competencia del módulo	APLICAR PROCEDIMIENTOS DE PREPARACIÓN, APERTURA, COBRO Y CIERRE DE CAJA REGISTRADORA DE ACUERDO A PROTOCOLOS DE MANEJO DE CAJA, PROCEDIMIENTOS DE MEDIOS DE PAGOS, TÉCNICAS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y NORMATIVAS LEGALES Y DE SEGURIDAD ASOCIADAS.	
Modalidad	Sin Información	
Nivel Cualificación	Nivel 2	
Adaptabilidad a modalidad no presencial	ESTE MÓDULO SOLO PUEDE SER EJECUTADO DE FORMA PRESENCIAL.	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. EJECUTAR PROCESO DE APERTURA DE CAJA REGISTRADORA DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES, CONTROL ADMINISTRATIVO Y NORMAS DE SEGURIDAD ASOCIADAS.	<p>1.1 DESCRIBE PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE CAJA REGISTRADORA EN APERTURA DE SISTEMA DE ACUERDO A NORMATIVA TÉCNICA DE USO DE SISTEMA.</p> <p>1.2 DESCRIBE PROCEDIMIENTO DE MANTENCIÓN DE HIGIENE DE ÁREA DE TRABAJO DE CAJAS DE ACUERDO A NORMATIVA DE HIGIENE ESTABLECIDA PARA EL SECTOR.</p> <p>1.3 DETALLA PROCEDIMIENTO DE REGISTRO Y CLASIFICACIÓN DE COMPROBANTES DE APERTURA DE CAJA DE ACUERDO A NORMATIVA TÉCNICA Y FORMATOS DE REGISTRO GENERALMENTE UTILIZADOS EN EL SECTOR.</p> <p>1.4 APLICA PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE DINERO EN APERTURA DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS ESTABLECIDOS.</p> <p>1.5 APLICA PROCEDIMIENTO DE APERTURA Y REGISTRO DE APERTURA DE CAJA DE ACUERDO A FORMATO DE REGISTRO ESTABLECIDO Y NORMATIVA TÉCNICA Y DE SEGURIDAD ASOCIADAS.</p>	<p>1. PROCESO DE APERTURA DE CAJA REGISTRADORA:</p> <p>PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE CAJA.</p> <p>PRÁCTICAS Y PROTOCOLOS DE MANTENCIÓN E HIGIENE DE CAJA.</p> <p>PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN Y ALMACENAMIENTO DE COMPROBANTES DE INICIO DE CAJA.</p> <p>PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE MONTO INICIAL DE DINERO EN CAJA: ORGANIZACIÓN DEL DINERO; INTRODUCCIÓN Y MANEJO SEGÚN NORMAS DE SEGURIDAD. TÉCNICAS DE APERTURA DE CAJA: CÓMO ABRIR LA CAJA; IDENTIFICACIÓN USUARIO OPERADOR; PROCEDIMIENTO INICIO DE SESIÓN EN CAJA; REGISTRO Y DE APERTURA DE CAJAS; NORMAS DE SEGURIDAD ASOCIADAS A LA APERTURA DE CAJAS.</p>
2. EJECUTAR EL PROCESO DE REGISTRO Y	2.1 DESCRIBE PROCEDIMIENTO DE USO DE	2. PROCESO DE REGISTRO Y VERIFICACIÓN DE

<p>VERIFICACIÓN DE PRODUCTOS DE ACUERDO A TIPO DE SISTEMA Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE CAJA.</p>	<p>EQUIPOS DE ESCANEO, DE ACUERDO A CRITERIOS TÉCNICOS DE EQUIPOS. 2.2 DESCRIBE TÉCNICA DE DIGITACIÓN MANUAL DE PRODUCTOS DE ACUERDO A CÓDIGOS DE PRODUCTOS Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DE MANEJO DE SISTEMA. 2.3 EJECUTA PROCEDIMIENTO DE ESCANEO Y REGISTRO DE PRODUCTOS EN SISTEMA DE ACUERDO A NORMATIVAS DE USO DE SISTEMA. 2.4 EJECUTA PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE PRECIO, PESO Y CARACTERÍSTICAS DE PRODUCTO DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS DEFINIDOS, TIPO DE PRODUCTO Y NORMAS DE HIGIENE Y SEGURIDAD ASOCIADAS.</p>	<p>PRODUCTOS: DESCRIPCIÓN DE EQUIPOS DE ESCANEO: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS; PROCEDIMIENTO DE USO; FALLAS FRECUENTES Y FORMAS DE RESOLUCIÓN. TÉCNICA DE DIGITACIÓN MANUAL DE CÓDIGOS DE PRODUCTOS DE SUPERMERCADOS EN CAJA: TÉCNICAS DE DIGITACIÓN VELOZ EN CAJA; PRINCIPALES ERRORES EN ESCANEO Y DIGITACIÓN DE PRODUCTOS. PROCEDIMIENTO DE ESCANEO DE PRODUCTOS DE SUPERMERCADOS EN CAJA: PASOS DEL PROCESO; TÉCNICAS DE ESCANEO RÁPIDO; PRINCIPALES ERRORES Y TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE ESCANEO. PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE PRECIOS DE PRODUCTOS: PRINCIPALES ALTERACIONES DE PRECIOS Y PESOS DE PRODUCTOS; TÉCNICAS DE REVISIÓN DE PESO Y PRECIO DE PRODUCTOS; TÉCNICAS DE REVISIÓN DEL ENVASADO DE PRODUCTOS.</p>
<p>3. APLICAR EL PROCEDIMIENTO DE COBROS A CLIENTES DE ACUERDO A MEDIOS Y DOCUMENTOS DE PAGO, PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES DE CAJA Y NORMAS DE SEGURIDAD ASOCIADAS.</p>	<p>3.1 DETALLA PROCESAMIENTO DE COBRO MEDIANTE DIFERENTES MEDIOS DE PAGO DE ACUERDO A PROCEDIMIENTO DE USO DE CAJA REGISTRADORA, SISTEMA INFORMÁTICO Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A CLIENTES. 3.2 DESCRIBE TÉCNICAS DE RECONOCIMIENTO DE CIRCULANTE NACIONAL Y OTROS MEDIOS DE PAGO E IDENTIFICACIONES DE ACUERDO A NORMATIVAS TÉCNICAS Y NORMATIVA LEGAL. 3.3 DETALLA PROCEDIMIENTO DE USO DE EQUIPOS DE COBRO CON TARJETAS DE ACUERDO A NORMATIVA TÉCNICA Y LEGAL ESTABLECIDA. 3.4 APLICA PROCEDIMIENTO DE COBRO Y PROCESAMIENTO DE PAGO DE CLIENTE, SEGÚN MEDIO DE PAGO UTILIZADO, PROCEDIMIENTO DE USO DE EQUIPOS Y NORMATIVA LEGAL VIGENTE. 3.5 RECONOCE LOS PROCEDIMIENTOS Y ACCIONES EN CASO DE ROBO O HURTO EN EL CASO DE ROBOS O HURTOS DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS DEFINIDOS Y LAS NORMAS DE SEGURIDAD ASOCIADAS.</p>	<p>3. PROCEDIMIENTO DE COBRO MEDIANTE DIFERENTES MEDIOS DE PAGO: PROCEDIMIENTO DE COBROS SEGÚN EL TIPO DE PAGO: TÉCNICAS DE RECONOCIMIENTO DE CIRCULANTE NACIONAL Y VERIFICACIÓN DE MEDIOS DE PAGO. MANEJO DE LOS DISTINTOS DOCUMENTOS DE PAGO, TALES COMO CHEQUES, TARJETAS DE CRÉDITO Y/ DÉBITO, GIFTCARD, TARJETA DE MULTITIENDA, MÓVILES, ENTRE OTROS. USO DE CAJA REGISTRADORA E INFRAESTRUCTURA DE MEDIOS DE PAGO EN EL ÁREA DE CAJAS. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE COBRO, MANEJO DE EFECTIVO Y VERIFICACIÓN DEL MONTO DE COBROS Y VUELTOS. PROCEDIMIENTO DE REGISTRO Y PROCESAMIENTO DE COBRO CON EFECTIVO Y MEDIOS DE PAGO. PROCEDIMIENTO DE OBTENCIÓN Y ENTREGA DE VUELTO EN CAJA REGISTRADORA. NORMATIVA LEGAL RELACIONADA CON VERIFICACIÓN DE IDENTIFICACIÓN A MENORES DE EDAD PARA PRODUCTOS DE CONSUMO RESTRINGIDO.</p>

		PROCEDIMIENTOS EN CASO DE ROBO O HURTO EN EL SECTOR DE CAJAS.
4. APLICAR TÉCNICAS DE ATENCIÓN SOBRE USO DE MEDIOS DE PAGO Y DESCUENTOS ASOCIADOS DE ACUERDO A NORMATIVA TÉCNICA Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A CLIENTES ESTABLECIDOS PARA EL SECTOR.	<p>4.1 IDENTIFICA Y DESCRIBE CARACTERÍSTICA DE LOS DIFERENTES MEDIOS DE PAGO UTILIZADOS EN SUPERMERCADOS DE ACUERDO A NORMATIVA TÉCNICA DEL SECTOR.</p> <p>4.2 DETALLA NORMATIVA LEGAL RELACIONADA CON EL USO DE LOS DIFERENTES MEDIOS DE PAGO DE ACUERDO A NORMATIVA TÉCNICA ESTABLECIDA.</p> <p>4.3 EXPLICA PROCEDIMIENTO DE USO Y PROMOCIONES RELACIONADAS CON EL USO DE TARJETAS DE CRÉDITO DE ACUERDO A NORMATIVA TÉCNICA Y LEGAL PARA EL SECTOR.</p> <p>4.4 DETALLA PASOS PROCEDIMIENTO DE USO DE TARJETAS DE DÉBITO, PAGO EN CHEQUES Y OTRAS FORMAS DE PAGO DE ACUERDO A NORMATIVA TÉCNICA Y LEGAL PARA EL SECTOR.</p> <p>4.5 DESCRIBE VENTAJAS DE OPTAR POR UNO U OTRO MEDIO DE PAGO DE ACUERDO A PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES, POLÍTICAS COMERCIALES Y NORMAS LEGALES QUE RIGEN EL SECTOR.</p>	<p>4. CARACTERÍSTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN EL USO DE LOS DIFERENTES MEDIOS DE PAGO: CARACTERÍSTICAS DE LOS DIVERSOS MEDIOS DE PAGO UTILIZADOS EN SUPERMERCADOS: TIPOS Y CARACTERÍSTICAS DE TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO, CHEQUES Y OTROS DOCUMENTOS; PROCEDIMIENTOS DE USO Y CARACTERÍSTICAS DE CADA UNO; VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE CADA UNO.</p> <p>NORMATIVA LEGAL QUE RIGE A LOS DIFERENTES MEDIOS DE PAGO. PROCEDIMIENTO DE USO DE TARJETAS DE CRÉDITO: NÚMERO Y VALOR DE CUOTAS; CONCEPTO DE INTERESES; PROMOCIONES; FORMA DE USO DE PRODUCTO.</p> <p>PROCEDIMIENTOS DE USO DE TARJETAS DE DÉBITO, CHEQUES Y OTRAS FORMAS DE PAGO. TÉCNICAS DE ASESORÍA A CLIENTE SOBRE MEDIOS DE PAGO: SPEECH SOBRE VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE MEDIOS DE PAGO; TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA Y VENTAS; NORMATIVA COMERCIAL RELACIONADA CON MEDIOS DE PAGO.</p>
5. EJECUTAR EL PROCESO DE ANULACIÓN DE COBROS ERRÓNEOS SEGÚN PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DE SISTEMA Y NORMAS LEGALES ASOCIADAS.	<p>5.1 IDENTIFICA ERRORES EN COBROS DE ACUERDO A NORMATIVA TÉCNICA.</p> <p>5.2 DESCRIBE PROCEDIMIENTO DE ANULACIÓN DE COBRO SEGÚN NORMATIVA TÉCNICA DE USO DE SISTEMA Y PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.</p> <p>5.3 EXPLICA A INTERLOCUTOR PROCEDIMIENTO A SEGUIR FRENTE A ERRORES DE COBRO DE ACUERDO A PROCEDIMIENTO DE ANULACIÓN DE COBRO Y DE ATENCIÓN A CLIENTES.</p> <p>5.4 REALIZA EL PROCESO DE ANULACIÓN DE COBROS DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS DEFINIDOS, NORMAS DE USO DE SISTEMA Y NORMATIVA LEGAL Y DE SEGURIDAD VIGENTE ASOCIADA.</p>	<p>5. PROCEDIMIENTO DE ANULACIÓN DE COBROS ERRÓNEOS: TÉCNICAS DE DETECCIÓN DE COBROS ERRÓNEOS. PROCEDIMIENTO DE ANULACIÓN DE COBROS ERRÓNEOS. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A CLIENTES FRENTE A ERRORES DE COBRO. PRÁCTICAS TÉCNICAS DE ANULACIÓN DE COBRO, MEDIANTE SISTEMA INFORMÁTICO.</p>
6. REALIZAR CUADRATURA Y REGISTRO DE EFECTIVO DE ACUERDO A MODALIDADES DE RETIRO DE RECAUDACIÓN, NORMAS	6.1 DESCRIBE EL PROCESO DE CIERRE DE CAJA Y ENTREGA DE DINERO DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS DEFINIDOS, USO DEL SISTEMA	6. PROCEDIMIENTO DE CIERRE DE CAJA: PROCESO DE CIERRE DE CAJA: DESCONECTAR EL USUARIO/OPERADOR; OBTENCIÓN DE INFORME

OPERACIONALES Y DE SEGURIDAD ESTABLECIDAS.	<p>DE CAJA Y NORMATIVA LEGAL Y DE SEGURIDAD ASOCIADA.</p> <p>6.2 REALIZA EL PROCESO DE CONTEO Y CUADRATURA DE DINERO DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y DE SEGURIDAD DEFINIDOS.</p> <p>6.3 APLICA TÉCNICAS DE CONTEO, REGISTRO, VERIFICACIÓN Y ORDEN DE DINERO Y VOUCHERS DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS DEFINIDOS, NORMATIVA TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA ESTABLECIDA.</p> <p>6.4 REALIZA EL PROCESO DE CIERRE DE CAJA Y ENTREGA DE DINERO DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS ESTABLECIDOS, USO DE SISTEMA Y NORMAS DE SEGURIDAD ASOCIADAS.</p> <p>6.5 APLICA TÉCNICAS DE RENDICIÓN DE DINERO DEL TURNO DE ACUERDO A NORMATIVA TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA ESTABLECIDA Y PROCEDIMIENTOS DEFINIDOS.</p>	<p>DE VENTA; CIERRE DE CAJA. PROCESO DE CONTEO Y ENTREGA DE FONDOS DE INICIO DE TURNO. TÉCNICAS DE CONTEO DE EFECTIVO Y VOUCHERS. TÉCNICAS DE REGISTRO Y VERIFICACIÓN DE EFECTIVO Y VOUCHERS.</p> <p>PROCESO DE CIERRE DE CAJA: CÓMO REALIZAR EL CIERRE DE CAJA; PROCESO DE ENTREGA DE DINERO; PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS ASOCIADOS AL CIERRE DE CAJA; NORMAS DE SEGURIDAD ASOCIADAS A LA ENTREGA DE DINERO.</p> <p>RENDICIÓN DE DINERO: PROCEDIMIENTO DE DESGLOSE DE DINERO; CÓMO REALIZAR LA EXPLICACIÓN DE DINERO OBTENIDO; MÉTODO DE REALIZACIÓN DE LA RENDICIÓN DE DINERO.</p>
PERFIL DEL FACILITADOR		
Opción 1	Opción 2	Opción 3
<p>FORMACIÓN ACADÉMICA COMO PROFESIONAL DEL ÁREA DE COMERCIO O CONTABILIDAD, CON TÍTULO.</p> <p>EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE SUPERMERCADOS, DE MÍNIMO TRES AÑOS, DEMOSTRABLE.</p> <p>EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.</p>	<p>FORMACIÓN ACADÉMICA COMO TÉCNICO DE NIVEL SUPERIOR DEL ÁREA DE COMERCIO O CONTABILIDAD, CON TÍTULO.</p> <p>EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE SUPERMERCADOS, DE MÍNIMO TRES AÑOS, DEMOSTRABLE.</p> <p>EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.</p>	<p>EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE SUPERMERCADOS, DE MÍNIMO SEIS AÑOS, DEMOSTRABLE.</p> <p>EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.</p>
RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO		
Infraestructura	Equipos y herramientas	Materiales e insumos
SALAS DE CLASE QUE CUENTE CON 1,5 MTS ² POR PARTICIPANTE, IMPLEMENTADA CON: PUESTOS DE TRABAJO INDIVIDUALES QUE CONSIDERE MESA Y SILLA O SILLA UNIVERSITARIA. ESCRITORIO Y SILLA PARA EL FACILITADOR. CONEXIONES PARA	<p>PROYECTOR MULTIMEDIA.</p> <p>NOTEBOOK O DESKTOP, PARA USO DEL FACILITADOR.</p>	<p>SET DE OFICINA, UNO POR PARTICIPANTE, COMPUESTO POR:</p> <p>CARPETA O ARCHIVADOR. CUADERNO O CROQUERA. LÁPIZ PASTA. LÁPIZ GRAFITO. GOMA</p>

<p>UTILIZAR MEDIOS DIDÁCTICOS TALES COMO DATA Y SALIDA A INTERNET.</p> <p>LAVAMANOS.</p> <p>SISTEMA DE VENTILACIÓN ADECUADA.</p> <p>SERVICIOS HIGIÉNICOS SEPARADOS PARA HOMBRES Y MUJERES, CON CAPACIDAD SUFICIENTE PARA LA CANTIDAD DE PERSONAS QUE SE ATIENDE EN FORMA SIMULTÁNEA.</p> <p>ESPACIO QUE SIMULE ESPACIO DE TRABAJO DE CAJA DE SUPERMERCADO.</p>	<p>TELÓN.</p> <p>PIZARRA.</p> <p>FILMADORA O CÁMARA FOTOGRÁFICA PARA EL REGISTRO DE LAS ACTIVIDADES.</p> <p>SCANNER DE REGISTRO DE PRODUCTOS.</p> <p>CAJA REGISTRADORA O ELEMENTOS QUE LA SIMULE POR CADA 5 PARTICIPANTES.</p> <p>INFRAESTRUCTURA DE COBRO CON TARJETAS Y OTROS MEDIOS DE PAGO.</p>	<p>DE BORRAR. LÍQUIDO CORRECTOR.REGLA. PLUMONES PARA PIZARRÓN.</p> <p>LISTA DE PARTICIPANTES.</p> <p>CARPETA DE REGISTRO DE EVIDENCIAS PARA EL FACILITADOR.</p> <p>MANUAL PARA EL PARTICIPANTE QUE CONTEMPLA LOS CONTENIDOS DEL PLAN FORMATIVO.</p> <p>LISTADO DE PRODUCTOS Y SUS CARACTERÍSTICAS.</p> <p>MATERIAL DE APOYO (VIDEOS EXPLICATIVOS, ETC.).</p> <p>MANUALES DE OPERACIONES DE CAJA.</p> <p>MANUAL DE VERIFICACIÓN DE EFECTIVO Y MEDIOS DE PAGO.</p> <p>PAUTAS DE COTEJO.</p> <p>PAUTAS DE EVALUACIÓN.</p> <p>GUÍA DE ACTIVIDADES IMPRESA PARA CADA PARTICIPANTE.</p>
--	---	---

